



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el
Centro de Salud, La Victoria, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

MENDOZA DIESTRA, LIDSAY MELANY

ASESORA:

DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS

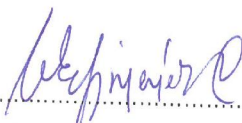
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

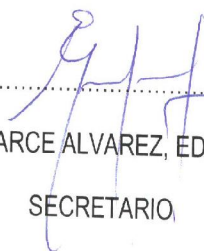
LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO



DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR
PRESIDENTE



DR. ARCE ALVAREZ, EDWIN
SECRETARIO



DRA. DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios y a mis padres, con mucho amor y cariño por su apoyo incondicional por permitirme llegar hasta este momento tan importante como parte de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad “César Vallejo” y a nuestra asesora, Dra. Lucila Amelia de la Cruz Rojas, por su apoyo y profesionalismo en la realización de la presente investigación.


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Lidsay Melany Mendoza Diestra con DNI N° 45586757, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la información que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 17 de noviembre del 2017.



LIDSAY MELANY MENDOZA DIESTRA
DNI 45586757

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamentó de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Atención y su relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017”, la misma que someto a vuestro consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Lidsay Melany Mendoza Diestra
Autora

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1. Trabajos previos nacionales.....	4
1.2.2. Trabajos previos internacionales.....	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1. Dimensiones de la calidad de Atención.....	8
1.3.1.1 Teoría de Calidad	9
1.3.2 Dimensiones de la Satisfacción al usuario	10
1.3.1.2 Teoría de Satisfacción al Usuario.....	11
1.4. Formulación del problema	12
1.4.1. Problemas Específicos.....	12
1.5. Justificación del problema	13
1.5.1. Justificación teórica.....	13
1.5.2. Justificación práctica	13
1.5.3. Justificación social	13
1.6. Hipótesis.....	13
1.6.1. Hipótesis General.....	13
1.6.2. Hipótesis Específicas	13
1.7. Objetivo	14
1.7.1. Objetivos General	14
1.7.2. Objetivos Específicos	14
II. MÉTODO.....	14
2.1 Enfoque.....	14

2.1.1. Diseño de Investigación	15
2.1.2. Tipo de Investigación.....	15
2.1.3. Nivel de Investigación.....	15
2.1.4. Método de la investigación	16
2.2. Variables y Operacionalización	16
2.2.1. Variables	16
2.2.1.1.Variable 1: Calidad de Atención	16
2.2.1.2.Variable 2: Satisfacción del Usuario	16
2.3 Población, muestra y muestreo:	18
2.3.1 Población:.....	18
2.3.2 Muestra:	18
2.3.3 Muestreo	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de Validez y Confiabilidad.	18
2.4.1 Técnica e Instrumento.	18
2.4.2 Validez.....	19
2.4.3 Análisis de Confiabilidad	19
2.4.4 Tabla de Categorización.....	21
2.5 Métodos de análisis de datos	22
2.5.1 Procesamiento de datos.....	22
2.6 Aspectos Éticos	22
III.RESULTADOS.....	23
3.1 Cuadro de Frecuencias	23
3.1.1 De la Variable 1: Calidad de Atención	23
3.1.2 De la Variable 2: Satisfacción al Usuario:.....	27
3.2. Prueba de Normalidad.....	30
3.3. Prueba de Hipótesis	31
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
CUESTIONARIO	47
MATRIZ DE CONSISTENCIA	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	17
Tabla 2: Validación	19
Tabla 3: Rango de Fiabilidad	19
Tabla 4: Resumen del procesamiento de los casos	20
Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad	20
Tabla 6: Resumen del procesamiento de los casos	20
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad	21
Tabla 8: Categorización de la Variable Calidad de Atención	21
Tabla 9: Categorización de la Variable Satisfacción al Usuario	21
Tabla 10: Distribución de Frecuencia de la Variable Calidad de Atención	23
Tabla 11: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Técnico Científico	24
Tabla 12: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Humana	25
Tabla 13: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Entorno	26
Tabla 14: Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción al Usuario	27
Tabla 15: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Validez	28
Tabla 16: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Lealtad	29
Tabla 17: Prueba de normalidad	30
Tabla 18: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis General	32
Tabla 19: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Especifica 1	33
Tabla 20: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Especifica 2	34
Tabla 21: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Específica 3	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de Frecuencia de la Variable Calidad de Atención	23
Figura 2: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Técnico Científico	24
Figura 3: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Humana	25
Figura 4: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Entorno	26
Figura 5: Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción al Usuario	27
Figura 6: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Validez	28
Figura 7: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Lealtad	29
Figura 8: Grado de Correlación	31

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de Atención y su relación con Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017. Siendo una población conformado por tres centros de Salud (C.S. Max Arias, C.S. El Pino y C.S. San Cosme) y la muestra 49 usuarios, se utilizó el método de investigación de tipo descriptivo correlacional, la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para obtener la información de la muestra antes señalada siendo procesados a través del programa spss lográndose como resultado que existe una correlación moderada positiva entre la variable calidad de atención y satisfacción al usuario y se concluyó que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, ya que es importante seguir mejorando la calidad de atención para poder cumplir con todas las exceptivas del paciente y cumplir con todas sus necesidades.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción al Usuario, Entorno y Humano.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the quality of Care and its relationship with User Satisfaction in the Health Center, La Victoria, 2017. Being a population made up of three health centers (CS Max Arias, CS El Pino and CS San Cosme) and the sample 49 users, the correlational descriptive type research method was used, the survey technique and as a tool a questionnaire to obtain the aforementioned sample information being processed through the spss program, achieving as a result that there is a correlation moderate positive between the quality of care and user satisfaction and it was concluded that the quality of care is significantly related to user satisfaction in the health center, La Victoria, 2017, since it is important to continue improving the quality of care for be able to comply with all the exceptions of the patient and meet all their needs.

Key words: Quality of Attention, Satisfaction to the User, Environment and Human.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial la calidad de atención con respecto al servicio de salud, ofrecido presenta como problema álgido la calidad de atención de la misma que se brinda a los pacientes, viéndose reflejado en el tiempo que necesitan para poder satisfacer las necesidades de los pacientes, así como las condiciones del ambiente, que por no recibir el apoyo necesario de las autoridades, se ven obligados a pedir ayuda a otros organismos sociales, con el objetivo de mejorar la calidad.

Otro factor está referido a la falta de apoyo económico para financiar el costo de las atenciones, especialmente en poblaciones vulnerables que no pueden acceder a beneficios ofrecidos a través de los regímenes de aseguramiento

A nivel nacional, los Establecimientos de Salud no llegan a brindar una debida atención a sus pacientes, incluidos los asegurados, y los que no lo son, así mismo en lugar de buscar la integridad del paciente, se ha desvalorizado su condición como ser humano, debido a que existe un maltrato, debido a la mala atención que recibe por parte el personal que labora en el centro de salud.

Cabe recalcar que los establecimientos de atención primaria están desabastecidos de medicamentos, existe por tanto una falta de equipamiento para realizar una óptima atención.

Es por ello que la Organización Panamericana de la Salud (2015), con respecto a la calidad de atención, define a la misma como el conjunto de acciones que se necesitan para satisfacer necesidades inherentes al paciente logrando mejorar su calidad de vida o estado.

Así mismo otro de los problemas que afronta el sistema de salud pública, es la carencia de los recursos suficientes, ya sea medicamentos, materiales, maquinarias y sistemas tecnológicos adecuados, para poder brindar una mejor atención y cumplir con todas las expectativas del usuario, con el fin de coadyuvar a mejorar su condición física y mental.

La satisfacción de los usuarios en los centros de salud depende de la calidad de servicio que estos brindan, ya que el usuario o paciente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si estas son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, se va a sentir insatisfecho con respecto a la calidad de atención que el centro de salud le brinde (Minsa, 2002, p.4).

Además el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) (2015), concebido por el Ministerio de Salud del Perú identifica a la calidad de atención como un principio básico en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener el sector salud, para brindar una mejor atención y por ende satisfacción a los usuarios asegurados y a los externos (Minsa, 2003, p.6).

El Centro de Salud de la Victoria, perteneciente a la Red de Salud Lima Ciudad, fue creada el 03 de Setiembre de 2007, teniendo como función principal brindar servicios a todo los asegurados del Seguro Integral de Salud y a los no asegurados; que conforman la población asignada (28,417) de usuarios aproximadamente. Dicho Centro de Salud, brinda atención en los servicios de Consultorio General, Obstetricia, Enfermería, Psicología, Odontología, Nutrición, Laboratorio, Servicio Social, Farmacia, Tópico y Triage.

En los últimos 6 años la calidad de atención en el centro de salud, se ha ido deteriorando, debido a la existencia de profesionales deficientes, siendo una de las principales quejas, el cambio constante de diagnósticos de los pacientes. La inseguridad con la que trabajan se presume es porque no hay un personal idóneo para realizar las funciones correctas, otro indicador es el maltrato a los pacientes que ingresan por emergencia, la mala comunicación entre el personal de admisión con los pacientes, la falta de materiales, insumos, equipos nuevos para realizar diagnósticos y sobre todo la ausencia de un ambiente adecuado pudiendo provocar serios riesgos en los pacientes del nosocomio.

Por lo tanto el propósito de esta investigación es determinar la relación entre calidad de Atención y satisfacción de los usuarios. Esto implica poner énfasis en

cómo se brinda la atención y de qué manera podemos mejorar la deficiencia de la misma, logrando superar retos difíciles, planteados anteriormente.

Finalmente, teniendo como modelo los Centros de Salud de la Victoria y por las razones ya expuestas, se ha decidido realizar esta investigación, buscando las posibles alternativas de mejora desde una perspectiva de Gestión del Talento Humano, al problema de investigación planteado.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos nacionales

Veliz y Villanueva (2013) en su tesis “Calidad de atención percibida por los Usuarios Externos E Internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II LIMA SUR” (Universidad Católica del Perú) presentada para optar al grado de Magister en gerencia social.

Cuyo objetivo general fue determinar la calidad de atención percibida y cómo esta incide en la satisfacción de los pacientes de infecciones de transmisión sexual, la investigación es de tipo experimental; dándose en tres momentos, el primer momento se dio cuando los pacientes acudieron al establecimiento con su respectiva historia, un segundo, cuando los usuarios eran atendidos y el tercero referente al tratamiento de la enfermedad; la muestra fue de 1458 pacientes; arribando a los siguientes resultados el 85% de los pacientes se encontraban insatisfechos con el servicio, el 91% se sentía en riesgo y no tenía confianza en el tratamiento, un 32% eran hombres mientras el 68% mujeres, también debido al uso de la prueba T de Wisconsin se pudo obtener un 0.879 de correlación entre las dos variables.

En conclusión, según la calidad del MINSA, se utilizó estos atributos para medir el nivel de satisfacción, tales como; el respeto a los usuarios, la seguridad, comunicación, compañerismo y el ambiente de trabajo, donde se pudo observar que la mayoría de los pacientes no percibían una buena calidad de atención, así mismo su percepción referente a la experiencia de los profesionales médicos no

era vista de la mejor manera, debido a su edad, a los cambios continuos de doctores y a la impuntualidad del servicio.

Sánchez (2016) en su tesis “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital de Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016”. Universidad Científica del Perú; (tesis para optar al título de Obstetra), cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario, en atención de parto. El tipo aplicado de estudio es el descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 91 usuarias atendidas.

La presente investigación mostró como resultado un nivel regular equivalente al 56,0%, mientras el 18,7% manifiesta que es excelente el Tiempo de espera de las usuarias para ser examinadas en el servicio de Hospitalización, por otro lado un 65,9% sostiene que es bueno, mientras y solo un 2,2% dice que es regular con respecto al Trato del personal con las usuarias del servicio de Hospitalización, el 90,1% sostiene que es excelente, por otro lado solo el 1,1% con respecto al Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias del servicio de Hospitalización, manifiestan en un 60,4% que es bueno, mientras el 3,3% dice ser excelente con respecto a la privacidad de las usuarias en el momento del parto del servicio de Hospitalización.

Así mismo se **concluyó** que la calidad de atención es buena, ahora en cuanto al grado de satisfacción de las usuarias hay poca satisfacción, Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención tenemos: respuesta rápida, empatía, seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, que estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de atención teniendo el mayor porcentaje en lo que respecta a la fiabilidad, y el Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias(90%.)

Quispe (2015) en su tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”.(tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en

Administración de Empresas), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

El tipo de investigación fue el correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 159 personas En la presente investigación se tuvo como resultado que los usuarios del servicio de traumatología manifestaron insatisfacción en 48 personas y que en porcentajes viene a representar el 30.2 % del total de encuestados. Por lo que se determinó que la satisfacción del usuario es inadecuada en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

Concluyó además que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, por tanto la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Así mismo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables y los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Finalmente el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo

cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

1.2.2. Trabajos previos internacionales

Rodríguez (2004) en su tesis “Calidad de Atención al Cliente y Satisfacción al Cliente en la clínica Sodein” (tesis para optar al título profesional de licenciado en administración de la Universidad Veracruzana de Minatitlán, México). Cuyo objetivo general fue comprender la importancia del servicio de atención y su relación con la satisfacción al cliente, conocer además el beneficio de dar un servicio excelente y lo que se necesita para ir más allá de las expectativas del cliente. Tipo de investigación (aplicada) Con un 90% de confiabilidad y un 10% de margen de error. La muestra fue de 212 trabajadores en dicho Hospital.

Se llegó a la conclusión de que la calidad de atención a los clientes es indispensable y necesario medirla, es imprescindible además recalcar que la calidad de atención si bien no es fácil obtenerla tampoco es difícil, y el no tenerla es pérdida cuantiosa de dinero, estando en contra de los objetivos de cualquier organización, originando disminución de satisfacción de los clientes.

Droguett (2012) en su tesis “Calidad y Satisfacción en el Servicio a clientes del Policlínico Santa Fe”. Universidad de Santa Cruz; (tesis para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración), En el que el objetivo fue el análisis crítico del desempeño en satisfacción de clientes de la industria en base a las citas de consulta en el Policlínico, y a la aplicación de herramientas estadísticas a una base de datos. El tipo de estudio es experimental, de enfoque cuantitativo. El instrumento aplicado fue una encuesta a los clientes de la industria.

La muestra asciende a 1286 clientes. Arribando a la conclusión de que los procesos de atención se debe al desempeño, actitudes del vendedor al cliente ya que se evalúa su experiencia en el proceso de compra. La importancia donde exista competencia dentro de estas industrias, se tiene el ofrecer una buena experiencia al cliente ya que el tendrá la protestad de adquirir más productos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Dimensiones de la calidad de Atención

Ministerio de Salud (2006) sostiene que la Calidad en los servicios de salud no es responsabilidad de un grupo sino de toda la institución. (p. 10). De ello se desprende que toda institución debe considerar los aspectos técnicos de la Atención, las relaciones interpersonales y el entorno de la atención, es decir las tres dimensiones de Avedis Donabedian.

Dimensión Técnico-Científica: Referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son las que a continuación se detallan:

Efectividad, referida al logro de cambios positivos, es decir a los efectos, en el estado de salud de la población.

Eficacia, hace hincapié al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud, aplicando de forma correcta las normas técnicas y administrativas.

Continuidad, es la prestación ininterrumpida del servicio,

Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan mejorar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, cuando el usuario reciba las atenciones que su caso necesite y se exprese además interés por la condición de salud del acompañante.

Dimensión Humana: referida al aspecto interpersonal de la atención presenta, las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.

Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión del Entorno: referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio

1.3.1.1 Teoría de Calidad

La Teoría ciclo Deming consiste en 4 etapas: Planear, Hacer, verificar y Actuar y cada una de ellas nos menciona lo siguiente:

Planear: en esta etapa se definen en primer lugar los planes y la visión es decir a dónde quiere llegar la empresa en un tiempo determinado a la meta propuesta.

Una vez precisado el objetivo se procederá a la realización del diagnóstico, para conocer la situación actual en la que nos hallamos y las áreas a mejorar partiendo del conocimiento del problema.

Hacer: en esta etapa se procede a realizar el trabajo establecido propuesto en la etapa anterior (etapa 1) acompañado del control respectivo para verificar que el plan se esté llevando a cabo según lo acordado.

Verificar: en esta etapa se procede a comparar los resultados de lo planificado anteriormente con lo que se obtuvo actualmente, estableciendo previamente indicadores de medición.

Actuar: en esta etapa se estudian los resultados obtenidos y se compara con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora, si los resultados son positivos se implanta la mejora de forma definitiva, y si no se continua realizando los respectivos cambios para reajustar los resultados o en su defecto desecharla. Una vez terminado el cuarto paso, se procede a regresar al paso 1 de forma periódica para implantar nuevas mejoras si fuese el caso.

Asimismo Ishikawa nos manifiesta respecto al círculo de la calidad, que tiene según el autor objetivo es obtener mejoras en el interior de la organización, cumpliendo además, otras dos funciones:

La primera hace referencia al hecho de involucrar y aumentar el nivel de compromiso de las personas con su empresa: Esta función sirve para involucrar al personal de la organización en la obtención de mejoras dentro de su contexto de trabajo, a través del análisis de los problemas y de propuestas de cambios para la mejora.

La segunda función refiere el hecho de servir de canal de comunicación ascendente y descendente: Sirve para transmitir sugerencias de mejora a los niveles superiores de la organización, y por ende recibir información de la misma.

Para Tejada y Hernández (2014). Una empresa que trabaja admirando la filosofía de la calidad de atención, definitivamente el intérprete principal es el cliente, aunque todos los que laboran en la empresa son responsables de los resultados (p. 99).

Como bien manifiestan las autoras mencionadas líneas arriba, la calidad de atención es fundamental en el feedback al cliente acerca de la satisfacción o desdicha de los instantes de la realidad propia del servicio.

1.3.2 Dimensiones de la Satisfacción al usuario

Para Quispe (2015): establece dos dimensiones para medir la satisfacción al usuario que son: Validez y Lealtad (Pág.60).

Validez: Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y efectiva además de la capacidad de lograr el proposito que se desea o se espera de la conformidad de la expectativa del usuario.

Lealtad: define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden apoyar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran retornar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía

1.3.1.2 Teoría de Satisfacción al Usuario

Teoría Bifactorial

Herzberg (1962) señala en su teoría que la insatisfacción que no tiene la persona no es señal de que esté satisfecho (a) o motivado (a), estos estados parecen ser independientes por ello los estudiaba como parte de escalas distintas.

Herzberg recomendó emprender acciones específicas para elevar el grado de motivación de los empleados. Recomendó además reevaluar “el enriquecimiento del cargo” entendido como la importancia que tienen los factores del contenido del puesto para la motivación en el trabajo, aspecto que había sido omitido hasta entonces.

Herzberg en su teoría indica que una persona que no siente insatisfacción no significa que se encuentra satisfecho o motivado, estos estados parecen ser independientes por ello los estudiaba como parte de escalas distintas, también asegura que “los factores que producen insatisfacción son diferentes de aquellos que dan por resultado un estado de tranquilidad plena. Los factores motivacionales afectan la satisfacción, mientras que los higiénicos inciden sobre la insatisfacción.

Ante ello podemos decir que en los servicios de salud, la calidad influye de manera directa en el cumplimiento de las metas puesto que si contamos con trabajadores comprometidos con la organización ellos tendrán un buen resultado en la realización de sus tareas llevando así a la productividades de la empresa y generando mayores ganancias, es por ello que se debe contar con trabajadores altamente motivados, esto generará un alto índice de satisfacción en los clientes y mejores expectativas.

A continuación presentare algunas definiciones de la variable Satisfacción del Usuario de varios autores, el cual nos servirá para definir dicha variable:

González y Ordóñez (2006) sostienen que la satisfacción es un concepto que depende de las características y varían con la edad, sexo, el nivel educativo y socioeconómico y así como los cambios del estado de salud. se relaciona

además con la duración de la consulta, las habilidades de comunicación del profesional, la comodidad del paciente se para consultar sus dudas y temores [...] (p.79).

Pickering y Thompson (2010) manifiestan que la satisfacción y la calidad, denotan una respuesta subjetiva, reflejo de las esperanzas, expectativas, valores y creencias de las personas, ya sea como individuos o miembros de la sociedad; teniendo en cuenta aquello que saben y conociendo sus experiencias pasadas y su modo de vida (p.63).

Según la cita anterior satisfacción del usuario connota una experiencia vivida por este al momento de usar el servicio, donde se cataloga los niveles de servicio traducidas en bueno, regular o malo.

1.4. Formulación del problema

Problema General:

¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, La Victoria 2017?

1.4.1. Problemas Específicos

Problema Específico 1:

¿Cómo se relaciona la dimensión técnico-científica y la Satisfacción al Usuario de los Centros de Salud, La Victoria 2017?

Problema Específico 2:

¿Cómo se relaciona la dimensión Humana y la Satisfacción al Usuario de los Centro de Salud, La Victoria 2017?

Problema Específico 3:

¿Cómo se relaciona la dimensión Del Entorno y la Satisfacción al Usuario de los Centro de Salud, La Victoria 2017?

1.5. Justificación del problema

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación se realizó con el propósito de servir como un medio de información para los usuarios en lo relacionado a las variables que se han planteado, además tiene una variedad de conceptos de autores referentes al tema y variables y que podrán ayudar para las futuras investigaciones.

1.5.2. Justificación práctica

Este presente trabajo de investigación se realizó para mejora y apoyo del Centro de Salud San Cosme, la investigación puede ser utilizada como consulta a organizaciones o personas.

El presente estudio tuvo como finalidad dar solución a la problemática que existe en el Centro de Salud San Cosme, nos brinda información acerca de la Calidad de Atención y Satisfacción al Usuario, para quienes deseen.

1.5.3. Justificación social

La investigación justifica de manera social el haber definido conceptos, dimensiones, variables y su relación entre las mismas, intentando desarrollar adecuadamente la calidad de atención con respecto Satisfacción al usuario en el Centro de Salud, La victoria 2017, así como de otras instituciones que contengan una problemática similar.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe la calidad de atención y relación significativa con la satisfacción al usuario en el Centro de Salud, Victoria, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

Existe la dimensión Técnico-Científico y tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

Hipótesis Específica 2:

Existe la dimensión Humana y tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

Hipótesis Específica 3:

Existe la dimensión del Entorno y tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivos General

Determinar si la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud, La Victoria, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1:

Determinar si la dimensión Técnico-Científico se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, La Victoria, 2017.

Objetivo Específico 2:

Determinar si la dimensión humana se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, La Victoria, 2017.

Objetivo Específico 3:

Determinar si la dimensión del Entorno se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis planteada con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Según Bernal (2010): “Utiliza la recolección y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y se hace uso de las estadísticas” (p. 57)

2.1.1. Diseño de Investigación

Diseño no experimental de corte transversal ya que desarrollaremos una sola recolección de datos, mediante la aplicación del cuestionario sin manipulación de las variables.

Carrasco (2012), Los diseños no experimentales: con aquellos en las causas las variables independientes no son manipuladas intencionalmente y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de que ocurran. (p. 71)

2.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Por qué se priorizará a resolver un problema a través de un conocimiento teórico, es decir nos ayudará a resolver un problema práctico en base a unas ideas, aplicando conocimientos teóricos de los cursos que se han impartido en la carrera de administración con la finalidad de probar algo planteado resolviendo el problema y cubriendo la necesidad requerida.

2.1.3. Nivel de Investigación

El nivel es descriptivo- correlacional, porque con la recolección de información de las variables calidad de atención y la variable satisfacción, se da a conocer la relación entre ellas.

Para Cortés e Iglesias, (2000): Es descriptivo por que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se

analice. Estos estudios presentan correlaciones muy incipientes o poco elaboradas. (p. 80)

En mi opinión Hernández, Fernández y Baptista (2010): sostienen que la investigación correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (p. 68).

2.1.4. Método de la investigación

La metodología empleada en el presente trabajo de investigación fue Hipotético deductivo, ya que para plantear una hipótesis identificamos un problema. Teniendo entonces que este proceso de prueba para demostrar la hipótesis se llama Deductivo, es decir que parte de una situación general, tomándose algunas acciones llegando a concluir en una situación meramente puntual.

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

2.2.1.1. Variable 1: Calidad de Atención

El Ministerio de Salud (2006) reporta que la Calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución (p. 10).

2.2.1.2. Variable 2: Satisfacción del Usuario

Kotler y Keller (2006) proponen que la satisfacción es:

Una sensación de placer o decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o servicio en base a las expectativas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p. 144).

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<u>VARIABLE 1</u> Calidad de atención	El Ministerio de Salud (2006) sostiene que la Calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino involucra a toda una institución y depende de todos (p. 10). De ello se desprende que toda institución debe considerar los aspectos técnicos de la Atención, las relaciones interpersonales y el entorno de la atención.	Técnico-Científica	Orientación	ORDINAL RAZON
			Solución de Problema	
			Tiempo de Espera	
		Humana	Trato Cordial	
			Respeto a la privacidad	
			Información	
		Del entorno	Limpieza de ambientes	
			Privacidad	
<u>VARIABLE 2</u> La Satisfacción	Kotler y Keller (2006) proponen que la satisfacción es: Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o servicio en base a las expectativas [...] (p. 144). Quispe (2015) establece dos dimensiones para medir la satisfacción al usuario(Validez y Lealtad).	Validez	Atención Correcta	
			Eficacia	
		Lealtad	Seguridad	
			Compromiso	

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestreo:

2.3.1 Población:

La presente investigación tiene una población conformado por 49 usuarios que acuden al centro de Salud San Cosme a atenderse con mayor frecuencia, por lo que está directamente relacionado con la investigación.

Según Carrasco (2012), "Población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenece al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación". (p.45). siendo una población pequeña es Censal.

2.3.2 Muestra:

Para la obtención de la muestra de esta investigación se tomó en cuenta 49 pacientes que asistente con mayor frecuencia al centro de salud San Cosme, siendo una población pequeña, la población es Censal.

2.3.3 Muestreo

Es un procedimiento por el medio del cual se estudia una parte de la población llamada muestra, con el objetivo de inferir con respecto a toda la población.

En esta investigación no es aplicable porque es CENSAL.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de Validez y Confiabilidad.

2.4.1 Técnica e Instrumento.

En lo que compete la investigación la técnica a elegir será la encuesta, ya que recogerá información gracias a las respuestas escritas, en base a las preguntas desarrolladas, donde así mismo se tendrá la escala de Likert, con la finalidad de poder evaluar las dos variables Calidad de Atención y Satisfacción al usuario del Centro de salud San Cosme.

El instrumento de recolección de la información será el cuestionario, lo cual permitirá analizar Calidad de Atención con Satisfacción de los usuarios en el Centro de salud San Cosme, mediante un número determinado de preguntas para cada una de las variables, conformando un total de 20 preguntas.

2.4.2 Validez

Con respecto a la validación de la presente investigación, esta ha sido sometida a juicio de expertos que permitirá diferenciar las dimensiones propuestas con los ítems respectivos, es decir las preguntas. Finalidad que se llevará a cabo por la prodigiosa experiencia y trayectoria de reconocidos docentes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, los cuales mencionaremos a continuación:

Tabla 2: Validación

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Dra. De la Cruz Rojas, Lucila	Doctora	Aplicable
Dr. Costilla Castillo, Pedro	Doctor	Aplicable
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos

En la tabla 2 la calificación de los docentes fue “aplicable”, después de hacer las correcciones y sugerencias para su mejora.

2.4.3 Análisis de Confiabilidad

Según Bernal, et al (2010) La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. (p.247)

Tabla 3: Rango de Fiabilidad

Alfa Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,9 > \alpha \geq 0,80$	Bueno
$0,80 > \alpha \geq 0,70$	Aceptable
$0,70 > \alpha \geq 0,60$	Dudoso
$0,60 > \alpha \geq 0,50$	Pobre
$0,5 > \alpha$	Inaceptable ¹

Fuente: Bernal (2010, p 247)

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, que se encarga de determinar la objetividad de la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte del cuestionario.

De la variable de Calidad de Atención

Tabla 4: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.801	11

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Aplicando el programa SPSS versión 23, el Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Atención es de 0,801. Esto significa que el cuestionario de la variable en mención es Bueno.

De la Variable Satisfacción al Usuario

Tabla 6: Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	35	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	35	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	9

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Aplicando el programa SPSS versión 23, el Alfa de Cronbach respecto a la variable Calidad de Atención es de 0,859, esto se visualiza en la tabla 7. Esto significa que el cuestionario de la variable en mención es Bueno.

2.4.4 Tabla de Categorización

Tabla 8: Categorización de la Variable Calidad de Atención

Niveles	Calidad de Atención	Técnico Científico	Humana	Del Entorno
Malo	11-26	03-06	05-12	03-06
Regular	27-42	07-10	13-20	07-10
Buenas	43-55	11-15	21-25	11-15

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 8, nos sirve para categorizar las categorías de la respuesta, se realizó con el fin de poder mejorar la interpretación de los datos, los antecedentes están trabajados por niveles, que nos facilita la discusión de resultados.

Tabla 9: Categorización de la Variable Satisfacción al Usuario

Niveles	Satisfacción al Usuario	Validez	Lealtad
Deficiente	09-21	05-12	04-09
Poco Deficiente	22-34	13-20	10-15
Eficiente	35-45	21-25	16-20

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: La tabla 9, nos sirve para categorizar las categorías de la respuesta, se realizó con el fin de poder mejorar la interpretación de los datos, los antecedentes están trabajados por niveles, que nos facilita la discusión de resultados.

2.5 Métodos de análisis de datos

2.5.1 Procesamiento de datos

El método de análisis de datos empleado es el Método Estadístico; ya que se aplicó como instrumentos un cuestionario tanto para la variable Calidad de Atención y Satisfacción al Usuario, así mismo estuvo conformado por un total de 20 preguntas con opciones de respuestas en la escala de Likert; donde se aplicó a los 49 usuarios del centro de salud san Cosme, una vez obtenida toda la información, se procedió a ingresar al programa estadístico IBM SPSS V.23, para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación con el fin de determinar la confiabilidad del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

2.6 Aspectos Éticos

Se ha considerado para la presente investigación los principios éticos tanto en la teoría como en la metodología; entre las que destacan: la veracidad de los resultados, el respeto por la propiedad intelectual y el cumplimiento de ciertos valores como la responsabilidad, el compromiso y el respeto a los asesores de tesis.

Por tanto este trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta las normas APA, y cumpliendo con el requisito fundamental de no ser plagio.

III. RESULTADOS

3.1 Cuadro de Frecuencias

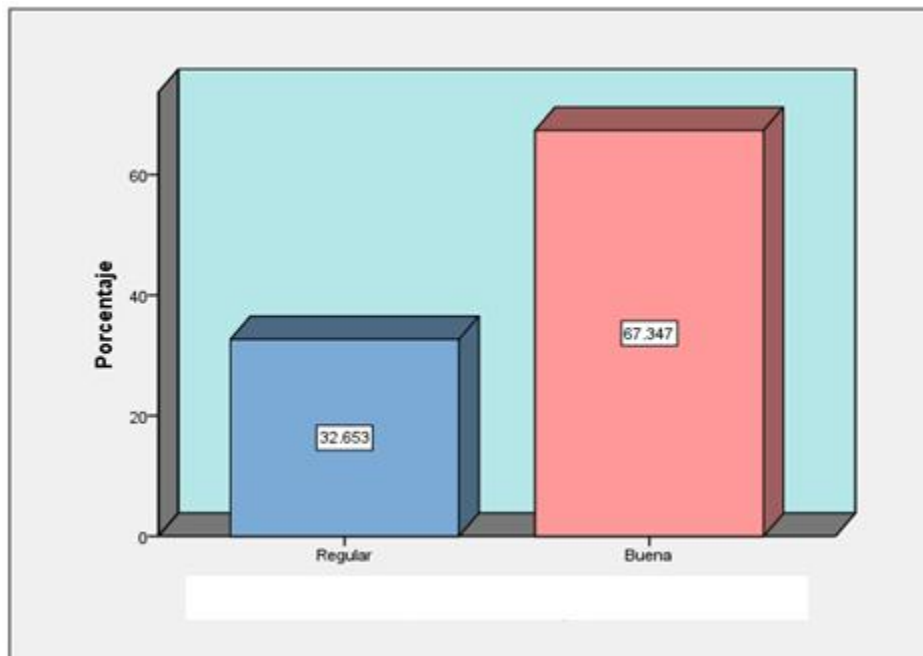
3.1.1 de la Variable 1: Calidad de Atención

Tabla 10: Distribución de Frecuencia de la Variable Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	32.7	32.7	32.7
	Buena	33	67.3	67.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 1: Distribución de Frecuencia de la Variable Calidad de Atención



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

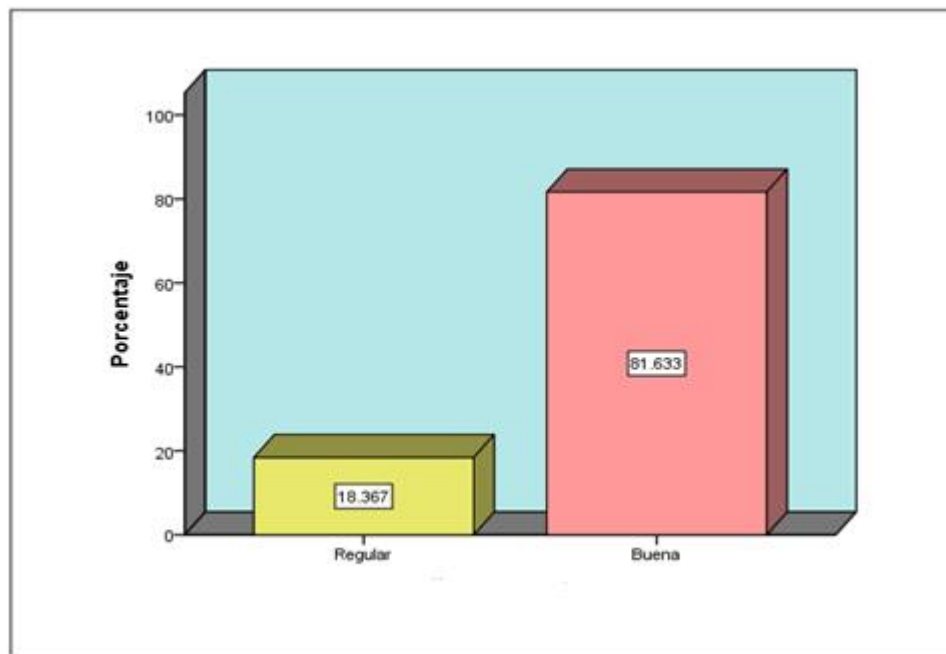
En la Tabla 10 y Figura 1 de distribución de frecuencias, los diagramas de barra y porcentual, observamos que 33 pacientes opinan que la calidad de atención que brinda el Centro de Salud San Cosme es Buena, representando el 67.3% del total mientras 16 encuestados responden que lo que brindan respecto a la calidad de atención es Regular denotando un 32.6%.

Tabla 11: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Técnico Científico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	18.4	18.4	18.4
	Buena	40	81.6	81.6	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 2: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Técnico



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación.

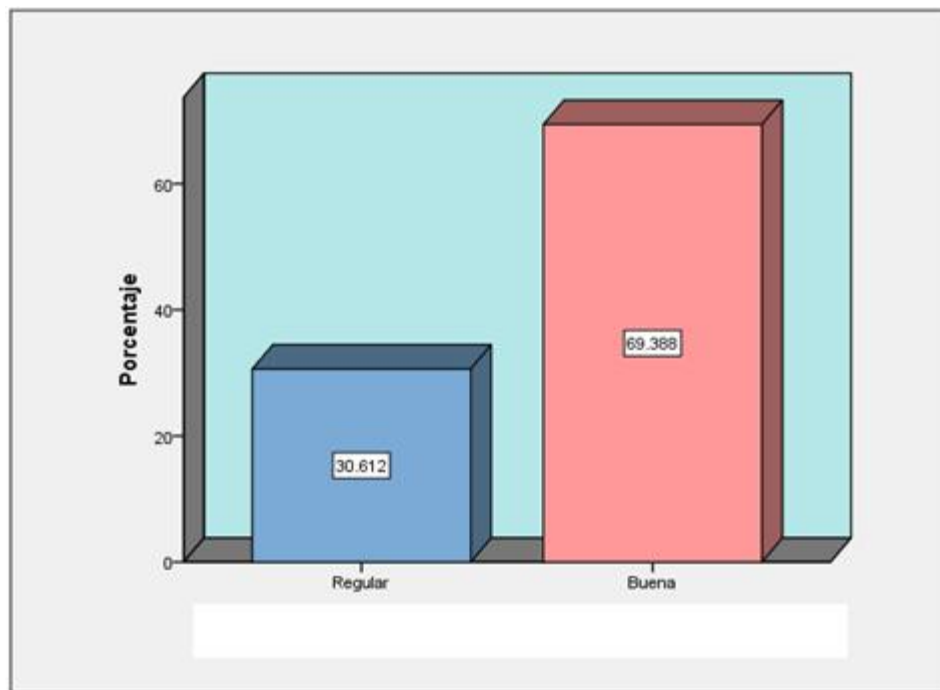
En la Tabla 11 y Figura 2 de distribución de frecuencias, los diagramas de barra y porcentual, observamos que 40 pacientes opinan que la Dimensión Técnico-Científico que brinda el Centro de Salud San Cosme es Buena representando el 81.6% del total mientras 09 encuestados responden que es Regular representando el 18.4%.

Tabla 12: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Humana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	30.6	30.6	30.6
	Buena	34	69.4	69.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 3: Distribución de Frecuencia de la Dimensión Humana



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

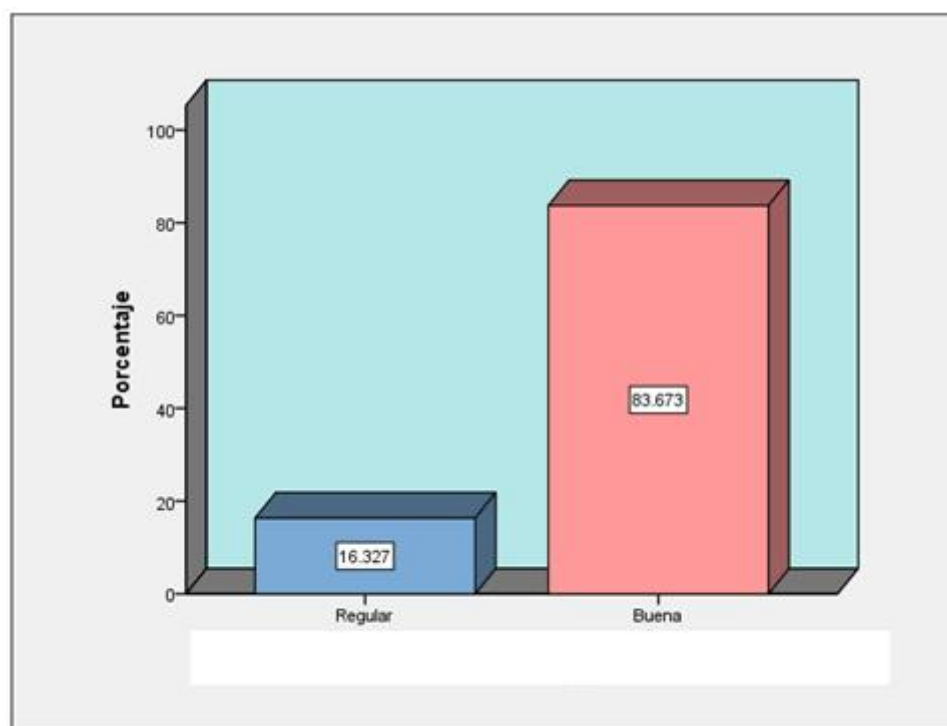
En la Tabla 12 y Figura 3 de distribución de frecuencias, en los diagramas de barra y porcentual, observamos que 34 pacientes opinan que la Dimensión Humana que brinda el Centro de Salud San Cosme, es Buena equivalente al 69.4% del total mientras 15 encuestados responden que es Regular representando el 30.6%.

Tabla 13: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	16.3	16.3
	Buena	41	83.7	100.0
	Total	49	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 4: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Entorno



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

En la Tabla 13 y Figura 4 de distribución de frecuencias, los diagramas de barra y porcentual, muestran que 41 pacientes opinan que la Dimensión del Entorno que rinda el Centro de Salud San Cosme, es Buena (83.7% del total) mientras 8 encuestados responden que es mala (16.3%).

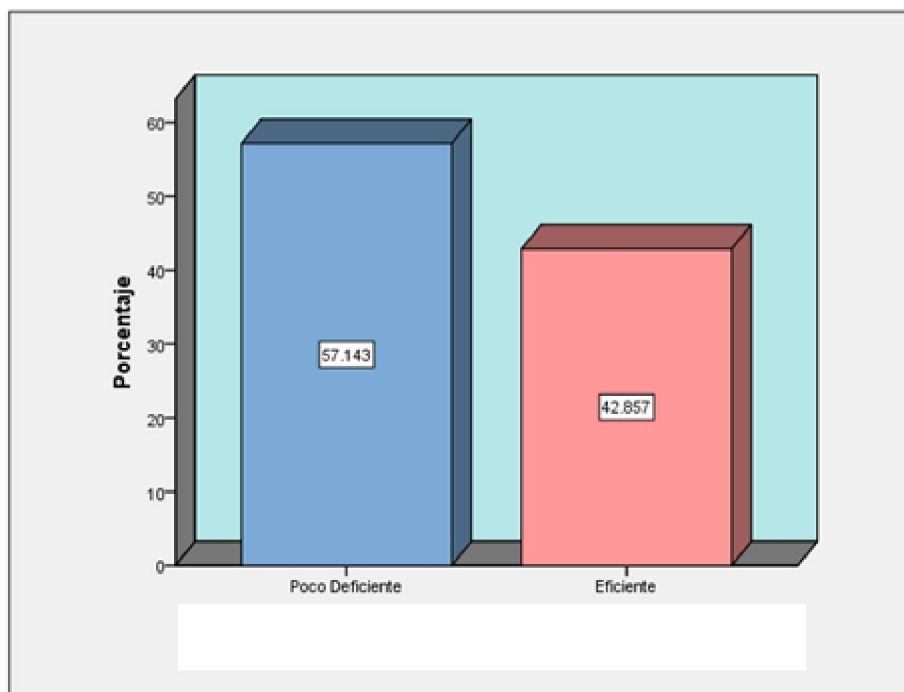
3.1.2 De la Variable 2: Satisfacción al Usuario:

Tabla 14: Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción al Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco Deficiente	28	57.1	57.1	57.1
	Eficiente	21	42.9	42.9	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 5: Distribución de Frecuencia de la variable Satisfacción al Usuario



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

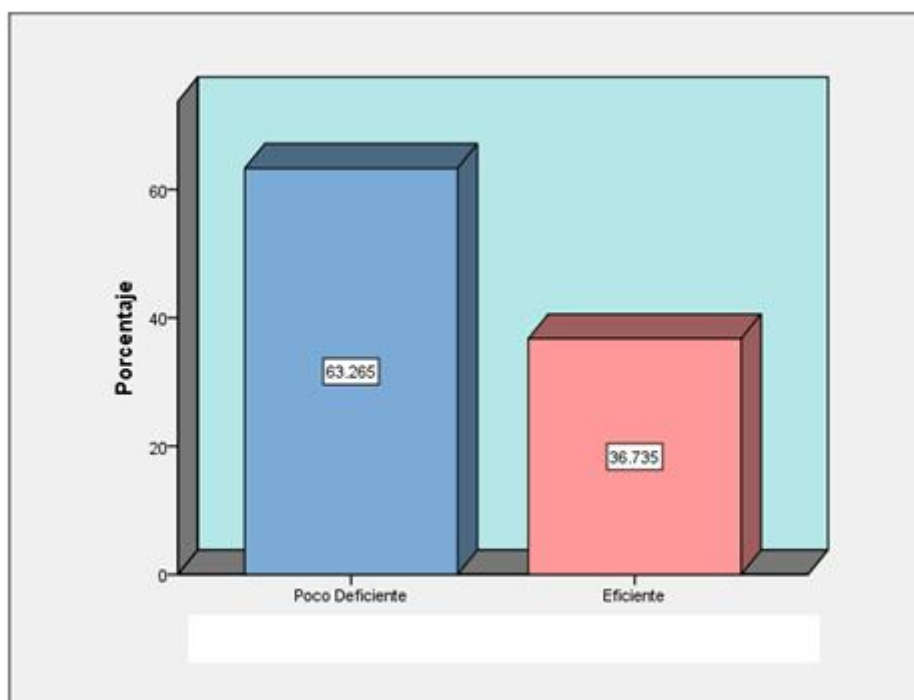
En la Tabla 14 y Figura 5 de distribución de frecuencias, los diagramas de barra y porcentual, muestran que 28 pacientes opinan que la Satisfacción al usuario que brinda el Centro de Salud San Cosme, es Poco deficiente equivalente al 57.1% del total, mientras 21 encuestados responden que es Eficiente (42.9%).

Tabla 15: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Validez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Poco Deficiente	31	63.3	63.3
	Eficiente	18	36.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 6: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Validez



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

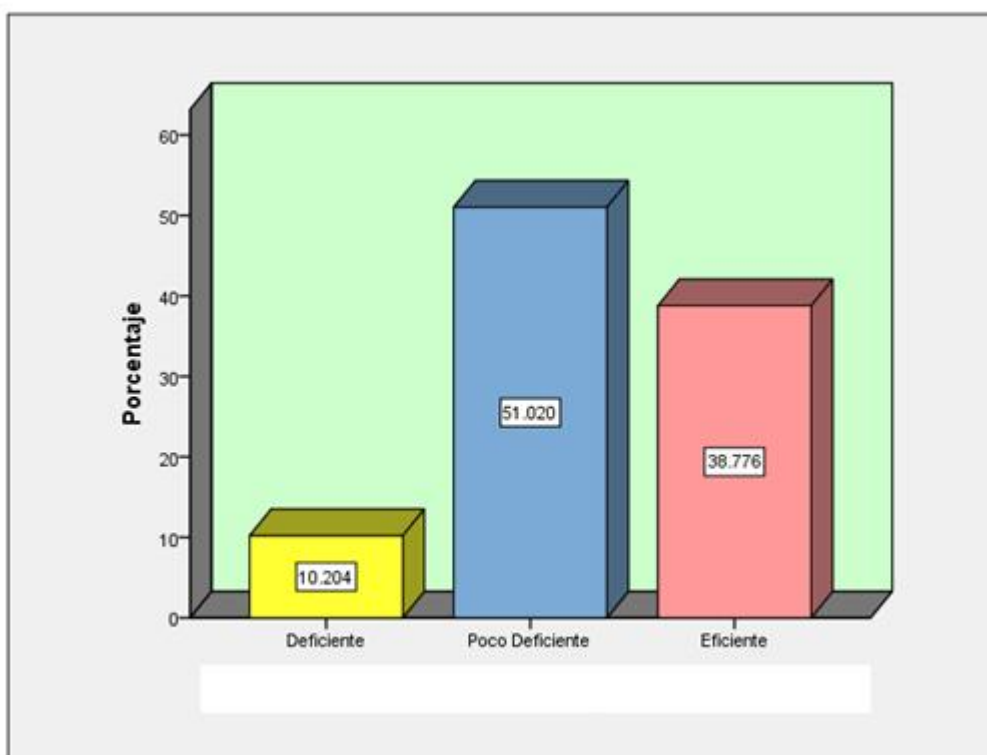
En la Tabla 15 y Figura 6 de distribución de frecuencias, los diagramas de barra y porcentual, muestran que 31 pacientes opinan que la Dimensión de Validez que brinda el Centro de Salud San Cosme, es Poco Deficiente representando esto un 63.3% del total, por el contrario 18 encuestados responden que es Eficiente es decir un 36.7%.

Tabla 16: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Lealtad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	10.2	10.2
	Poco Deficiente	25	51.0	61.2
	Eficiente	19	38.8	100.0
Total	49	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Figura 7: Distribución de Frecuencia de la Dimensión de Lealtad



Fuente: Encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

Interpretación:

En la Tabla 16 y Figura 7 de distribución de frecuencias, en los diagramas de barra y porcentual, observamos que 25 pacientes afirman que la Dimensión de Lealtad, que brinda el Centro de Salud San Cosme, es Poco Deficiente representando el 51% del total, mientras 19 encuestados responden que es Eficiente representando el 38.7% mientras 5 encuestados responden que es Deficiente equivalente al 10.2%.

3.2. Prueba de Normalidad

Para determinar la distribución de los datos recolectados, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk.

Hipótesis de normalidad

H0 : La distribución estadística de la muestra es normal.

H1 : La distribución estadística de la muestra no es normal.

Significación:

* Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), se acepta H1

* Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (Ho), se rechaza H1

Tabla 17: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	.428	49	.000	.592	49	.000
satisfacción	.376	49	.000	.629	49	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Resultados de la Encuesta realizada en el Centro de salud San Cosme

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Tabla 17 de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se muestra que las variables de estudio tienen una distribución menos a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir " 0.000 y $0.000 < 0.5$ "; por lo tanto el presente estudio no tiene una distribución normal

3.3. Prueba de Hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verificó que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la prueba de Rho de Spearman.

Figura 8: Grado de Correlación

Coefficiente	Interpretación
De -0.91 a -1	Correlación negativa muy alta.
De -0.71 a -0.9	Correlación negativa alta.
De -0.41 a -0.70	Correlación negativa moderada.
De 0 a -0.20	Correlación negativa baja.
De 0 a 0.20	Correlación negativa prácticamente nula.
De +0.21 a 0.40	Correlación positiva baja.
De +0.41 a 0.70	Correlación positiva moderada.
De +0.71 a 0.90	Correlación positiva alta.
de +0.91 a 1	Correlación positiva muy alta.

Fuente: Bisquerra (2004, p. 2012)

Contrastación de Hipótesis general:

Hipótesis General (Hg): La calidad de atención se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Centros de Salud, Victoria, 2017.

Hipótesis nula (Ho): La calidad de atención no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Centros de Salud, Victoria, 2017.

Hipótesis de alterna (H1): La calidad de atención si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios del Centros de Salud, Victoria, 2017.

Regla de decisión:

* Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (Ho), se acepta H1

* Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (Ho), se rechaza H1

Tabla 18: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis General

		Calidad	satisfacción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	Calidad	Sig. (bilateral)	.515**
		N	.000
		49	49
		Coefficiente de correlación	.515**
	satisfacción	Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
		49	49

Fuente: Resultados de correlación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 18 del cuadro correlacional se puede observar la prueba de Rho de Spearman que muestra a las variables en estudios con un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Ambas variables poseen una correlación de 0.515, en el cual indica que es una correlación positiva moderada. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de Atención y la satisfacción al usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017.

Hipótesis específica:

Hipótesis específica 1: La dimensión de Técnico-Científico se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.

HO: La dimensión de Técnico-Científico no se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017

H1: La dimensión de Técnico-Científico si se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017

Regla de decisión:

* Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta H_1

* Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0), se rechaza H_1

Tabla 19: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Específica 1

		Técnico- Científico	Satisfacción
Rho de Spearman	Técnico-	Coeficiente de correlación	1.000
	Científico	Sig. (bilateral)	.304*
		N	49
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	.304*
		Sig. (bilateral)	.034
		N	49

Fuente: Resultados de correlación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 19 del cuadro correlacional se puede observar la prueba de Rho de Spearman que muestra a las variables en estudios con un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Ambas variables poseen una correlación de 0.304, en el cual indica que es una correlación positiva Baja. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva Baja entre la dimensión Técnico Científico y la Variable Satisfacción al usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017.

Hipótesis específica 2: La Dimensión Humana se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.

HO: La Dimensión Humana se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.

H1: La Dimensión Humana si se relaciona significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.

Regla de decisión:

* Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta H_1

* Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0), se rechaza H_1

Tabla 20: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Especifica 2

		Humana	Calidad
Rho de Spearman			
	Coeficiente de correlación	1.000	.859**
	Humana Sig. (bilateral)	.	.000
	N	49	49
	Coeficiente de correlación	.859**	1.000
	Calidad Sig. (bilateral)	.000	.
	N	49	49

Fuente: Resultados de correlación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 20 del cuadro correlacional se puede observar la prueba de Rho de Spearman que muestra a las variables en estudios con un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Ambas variables poseen una correlación de 0.859, el cual indica que es una correlación positiva alta. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva alta entre la Dimensión Humana y la Variable satisfacción al usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017.

Hipótesis específica 3: La Dimensión del Entorno se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

HO: La Dimensión del Entorno no se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

H1: La Dimensión del Entorno si se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, Victoria, 2017.

Regla de decisión:

* Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta H_1

* Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0), se rechaza H_1

Tabla 21: Prueba de Correlación de Variable- Hipótesis Específica 3

		Entorno	Satisfacción
Rho de Spearman	Entorno	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.383**
		N	.007
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	49
		Sig. (bilateral)	.383**
		N	1.000

Fuente: Resultados de correlación de la encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud San Cosme, 2017

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 21 del cuadro correlacional se puede observar la prueba de Rho de Spearman que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por lo siguiente se rechaza la hipótesis nula. Ambas variables poseen una correlación de 0.383, el cual indica que es una correlación positiva baja. Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna indicando que existe una correlación positiva baja entre la Dimensión del Entorno y Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017.

IV. DISCUSIÓN

- 4.1. El objetivo general de la presente investigación, consistió en determinar cómo se relacionan la calidad de Atención y la satisfacción al usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que existe una correlación positiva moderada entre las variables Calidad de atención y Satisfacción al usuario respectivamente, con un valor de (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 515), según tabla 18.

En relación a estos resultados, podemos decir que de la variable Calidad de Atención nos muestra que del total de 49 encuestados en dicho centro de salud el 67.3 % de encuestados indicaron estar en un nivel Bueno, mientras el 32.7% manifiestan estar en un nivel Regular de atención al usuario, dicho resultado tiene relación con la tesis del autor Sánchez en el año 2016 cuyo título fue "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos César Garayar García, mayo y junio 2016", donde concluye que el 57,1%, manifiesta tener buena calidad de atención, mientras el 0% dice lo contrario, por lo tanto el nivel predominante de calidad de atención es buena, el mismo que se ve reflejado en indicadores con mejores resultados como que el personal brinda una buena información en el proceso de atención a los usuarios y resuelve cualquier problema que se presente en el hospital.

Al respecto el Ministerio de Salud (2006) asevera que la Calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución (p. 10).

Los resultados de la segunda variable Satisfacción al usuario nos muestra que del total de 49 encuestados en el Centro de Salud San Cosme, La Victoria, 2017, se observa que el 57.1% de ellos son poco eficientes en relación a satisfacer al paciente mientras un 42.9% reafirma su eficiencia, dicho resultado difiere con la tesis del autor Quispe Y. elaborado el año 2015, cuyo título de

investigación fue “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015”, donde se concluye que el 30.2 %de los encuestados manifestó insatisfacción del usuario, un 29.6% sostiene que la satisfacción es buena , mientras el 20.1% se inclina por una pésima y Excelente satisfacción al usuario, por lo tanto el nivel predominante de Satisfacción al usuario es mala el mismo que se ve reflejado en indicadores con los peores resultados de inadecuada atención y la falta de eficacia del personal que labora en dicho nosocomio.

Asimismo de acuerdo con Pickering y Thompson (2010) para quienes la satisfacción, y calidad implican una respuesta subjetiva cuyo reflejo deviene de las esperanzas, expectativas, valores y creencias de las personas, en su condición de individuos o miembros de la sociedad; teniendo en cuenta sus experiencias pasadas y su modo de vida (p.63).

- 4.2 El primer objetivo específico de la investigación fue Determinar si la dimensión Técnico-Científico se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario del Centro de Salud, La Victoria, 2017; los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que existe una correlación positiva Baja entre la dimensión Técnico-Científico y la variable Satisfacción al usuario respectivamente, con un valor de (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 304), según tabla 19

Los resultados de la dimensión Técnico-Científico nos muestra que de un total de 49 encuestados en dicho centro de salud el 81.6 % opinó que hay una Buena Atención por parte del personal mientras un 18.4% sostuvo que la atención es Regular , dicho resultado difiere de la tesis del autor Huiza G. elaborado en el año 2006, cuyo tema de investigación fue “ Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao”. Octubre-diciembre 2003, donde se concluye que la mayoría de los usuarios no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa en este

nosocomio. Los resultados relacionados con la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera tuvieron un impacto muy negativo en esta dimensión.

- 4.2. El segundo objetivo específico de la investigación fue Determinar si la dimensión humana se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, La Victoria, 2017, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que existe una correlación positiva alta entre la dimensión humana y la variable de Satisfacción al usuario respectivamente, con un valor de (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 859), según tabla 20

Los resultados de la dimensión humana nos muestra que del total de 49 encuestados en dicho centro de salud el 69.4% de los pacientes encuestados respondieron que hay una Buena atención mientras el 30.6% dijo que la atención es regular, dicho resultado tienen relación con la tesis del autor Huiza G. elaborado en el año 2006, cuyo tema de investigación fue “ Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao”. Octubre-diciembre 2003, donde se concluye que la mayoría de los usuarios externos estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Los ítems relacionados con el correcto uso del uniforme por el personal de salud (que favorece la interacción entre los proveedores y usuarios) y el respeto a la privacidad del paciente, tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

- 4.3. El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar si la dimensión del Entorno se relaciona significativamente con la Satisfacción del Usuario en los centros de salud, La Victoria, 2017, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican que existe una correlación positiva baja entre la dimensión humana y la variable de Satisfacción al usuario respectivamente, con un valor de (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 383), según tabla 21

Los resultados de la dimensión de entorno nos muestra que del total de 49 encuestados en dicho centro de salud, el 83.7% sostuvo que existe una Buena atención, en tanto el 16.3% sostiene que la atención es Regular, dicho resultado concuerda con la tesis del autor Huiza G. elaborado en el año 2006, cuyo título de investigación fue “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao”. Octubre-diciembre 2003, donde se concluye que la mayoría de los usuarios estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión del entorno de la calidad de atención de salud de consulta externa en este hospital. La limpieza y orden del consultorio, y de la sala de espera son los ítems que tuvieron un impacto positivo en la satisfacción del usuario externo en esta dimensión.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó **q**ue la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, porque es importante mejorar la calidad de atención al usuario para poder cumplir con todas sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

SEGUNDA: Se determinó **q**ue la dimensión técnico científica se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, se concluye que es importante mejorar la efectividad del personal médico que labora en el centro de salud.

TERCERA: Se determinó **q**ue la dimensión humana se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, se concluye que es importante enfatizar el incremento de información a los usuarios con respecto a los servicios que brinda el centro de salud.

CUARTA: Se determinó **q**ue la dimensión entorno se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario en el centro de salud, La Victoria, 2017, concluyendo en resaltar la importancia de mejora en los inmuebles del centro de salud para brindar una óptima atención.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO

Se recomienda a la Institución implementar capacitaciones constantes para brindar una atención de calidad a los usuarios del centro de salud San Cosme.

SEGUNDO

Se recomienda al personal dar respuestas claras y concisas a los usuarios del centro de salud San Cosme, para que estos se sientan seguros de la atención brindada incrementando la satisfacción al usuario.

TERCERO

Se recomienda tener letreros en lugares visibles para que el usuario externo visualice los servicios que brinda el Centro de Salud y pueda resolver con prontitud sus dolencias, se sugiere además mejorar el trato cordial al paciente.

CUARTA

Se recomienda adquirir nuevos muebles y equipos para realizar una atención adecuada al paciente y poder cumplir con sus expectativas logrando su satisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asenjo, M. (2006). *Gestión diaria del hospital* (3ra ed.). España: Elsevier.

Avendaño, J. (2010). *Análisis de la nueva gerencia hospitalaria, un nuevo enfoque de gestión administrativa dentro del sector hospitalario "estudio de caso"*. Recuperado el 28 de setiembre de 2014, de bdigital: <http://www.bdigital.unal.edu.co/2339/1/jennylisethavendanlopez.2010.pdf>

Bernal, D. (2010) *Estadística aplicada* . México: McGraw-Hill.

Bon. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en gestión de calidad. Reino Unido: Gobierno Británico.*

Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., & Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Desafíos* (1ra ed.). abril, Barcelona, España: UOC. Recuperado http://books.google.com.pe/books?id=te_jmaDDagC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7° e.d.). McGraw-hill.

Definición de percepción. (s.f.). Recuperado el 15 de Octubre de 2014, de academia: http://www.academia.edu/7769769/percepci%C3%B3n_obedece_a_los_est%C3%A1ndares

Definición de servicio. (s.f.). Recuperado el 15 de octubre de 2014, de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=hAmfGypTrDXX2VKKD0KQ>

Droguett, R. (2012). *Planeamiento estratégico del Servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. Recuperado el 28 de setiembre de 2014, de(Tesis pucp): http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4559/DIAZ_ROMERO_QUI%C3%91ONEZ_AGAPITO_WONG_GESTION_SALUD.pdf?sequence=1

Dirección de red de salud Lima norte IV. (2013). *Análisis de situación de salud*. Lima: MINSA.

- Francisco, Miranda, Gonzales 2007. *Introducción a la gestión de la calidad*.
- Feigebum, S. (2014). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente (ilustrada*
- Gómez I, &Ordoñez, I. (2006). *La oferta y la demanda de los servicios de salud*.
barranquilla: salud uninorte. 89.
- Hernández S, R., Fernández., C. Y Baptista L., P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (4° e.d.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Humberto Serna Gómez, (2009). *Barreras contra el buen servicio. Como conservar más clientes (la amabilidad es la clave)*. Argentina: El Cid Editor.
- Hermoza Mogollón, M. (2006). *Análisis de la demanda en relación con la oferta de los servicios de salud pediátricos en un hospital de alta complejidad de la seguridad social. Perú*.
- Instituto de opinión publica de la UCP. (2014). *Encuesta Lima como vamos 2013. Lima*.
- Juran, J (2012). *Introducción a la calidad total, Manual de calidad*. (2ª. e.d.).
- Kotler, A, Keller, L (2001), *Fundamentos del marketing de kotler y Keller*, (6a.ed.).
- Vavra Terry (2005), *Como medir la satisfacción del cliente según ISO9001:2000*.
funacion confemetal, sl ESIC Digital,
- Lamata, F. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria* (ilustrada ed.).
Ediciones Díaz de santos. Recuperado de
http://books.google.com.pe/books?id=seYYA8x4XewC&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Mejía, G. (2012). *Garantía de calidad en salud* (2da ed.). Bogotá, Colombia: Médica International.
- Malagón, G., Galán, R., &Pontón, G. (2008). *Administración Hospitalaria* (3ra e.d.). Bogotá : Medica International.
- Martin Christopher, Adrián Payne, David Ballantyne (1996). *Relaciotion ship marketing, integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*, España: MAPCAL S.A
- Martin, Manuel. (2005). *Arquitectura de marcas: modelo general de construcción de marcas y gestión*. (6ª e.d.). ESIC Digital, 2005. 9788473563963.
- Martínez, José. (2005). *La comunicación en el punto de venta*. Madrid: ESIC 9788473564045.

- Ministerio de Salud, (2002). *Estándares de Calidad para el primer nivel de Atención en Salud*.
- Ministerio de Salud, (2003). *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados*.
- http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf
- MINSA. (2014). *Visión y Misión del hcllh*. Recuperado el setiembre de 2014, de hospital Carlos Lanfranco la hoz: Recuperado de <http://www.hcllh.gob.pe/index.php/institucional/informacioninstitucional/mision-vision.html>
- MINSA. (Octubre de 2008). *La gerencia en la administración del mantenimiento hospitalario*. Recuperado de MINSA: <http://www.minsa.gob.pe/dgiem/cendoc/pdfs/Gerencia%20Mantenimiento.pdf>
- Miquel, S., & Moliner, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Recuperado el 28 de setiembre de 2014, de tdx: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Moreno, G. 2007. *Introducción a la metodología de la investigación educativa II*. México: progreso.
- Pickering, L, y Thompson, B(2010),*Los métodos de calidad total*, (2da e.d.).España: Díaz santos S.A dl Digitalm
- Pérez, Fernando de Velasco, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los Servicios y atención al cliente, calidad total* (ilustrada ed.). ESIC Editorial. Recuperado de http://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&hl=es&source=gbs_slider_cls_me
- Petrack, J., & Furr, D. (2007). *Calidad total en la dirección de recursos humanos. Gestión 2000*.
- Quispe (2015). "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015".(Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas).Universidad Nacional José María Arguedas.

- Ramírez A.M et al, (2000), *Definición del problema de la calidad de Atención Médica y su Abordaje Científico: Un modelo para la Realidad Mexicana*, Publicado. Rio de Janeiro Pág. 457.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Pearson educación*. Obtenido de http://books.google.com.pe/books?id=oVHIFmFi_ToC&printsec=frontcover&hl=es&source
- Rojas, J. (s.f.). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&printsec=frontcover&hl=es&source>
- Rodríguez, L. (2004). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión*. Recuperado el 28 de Setiembre de 2014, de cybertesis: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf Rosander, A. (1992).
- Sánchez (2016). "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital de Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016".(tesis para optar el título de Obstetra)Universidad Científica del Perú.
- Tejada, I, Hernández, M. (2014). *Gestión de servicio hospitalarios públicos: estudio comparativo entre hospitales de la región noroeste de Brasil y Cataluña*. Recuperado el 2014 de Setiembre de 28, de TDX: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1495/01.ISC_TESIS.pdf?sequence=1
- Valladares, M (2013). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de la sabana. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=tDLDSjnblsC&dq=vargas+qui%C3%B1ones+y+alda>
- Veliz y Villanueva (2013). "Calidad de atención percibida por los Usuarios Externos E Internos frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II LIMA SUR" (Tesis para el grado de Magister en gerencia social).Universidad Católica del Perú
- Zeithaml, M. Bitner, A & Gremler, C (2012). *La calidad en el servicio al cliente*. vértice. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&dq=editorial+vertice&hl=es&source>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO

ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA VICTORIA, 2017

A. INTRODUCCIÓN:

ESTIMADO (A) Usuario, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de la calidad de atención y la Satisfacción al Usuario

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=NUNCA, 2= ALGUNAS VECES 3= MUCHAS VECES, 4= FRECUENTEMENTE y 5= SIEMPRE

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Técnico - Científica	1.- Considera usted, que la atención del médico fue efectiva					
	2.- Usted asiste continuamente al Centro de salud para ser atendido					
	3.- El centro de salud brinda atención integral					
Humana	4.- El personal médico del centro de salud le brindo un trato cordial					
	5.- El personal administrativo, le brindo un trato cordial durante su atención					
	6.- El médico mantuvo la privacidad de su enfermedad					
	7.- El centro de salud cuenta con señalización en caso de sismo					
	8.- Los consultorios médicos tienen información con los diferentes servicios que brinda					
Del Entorno	9.- Los muebles de los consultorios del Centro de salud son cómodos para usted					
	10.- El centro de salud tiene personal de limpieza					
	11.- El personal del centro de salud atiende según el orden de llegada de los pacientes					
validez	12.- El personal del centro de salud, le atendió de forma correcta					
	13.- Las indicaciones brindadas por el personal de salud fue correcta					
	14.- El personal que labora en el centro de salud es Eficaz					
	15.- La atención que recibió en el centro de salud cumplió con todas sus expectativas					
	16.- Regresaría usted, adquirir los servicios que ofrece este centro de salud					
Lealtad	17.- El personal que labora en el centro de salud le da Seguridad					
	18.- Se siente seguro con los servicios que brinda el Centro de Salud					
	19.- El personal médico que labora en el Centro de Salud, está comprometido					
	20.- Considera usted que el personal administrativo es comprometido es su función que realiza					

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL USUARIO DE LOS CENTROS DE SALUD, LA VICTORIA 2017.

Problema General	Hipótesis General	Objetivo General
¿Cómo se relaciona la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, La Victoria 2017?	La calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, La Victoria, 2017.	Determinar si la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, La Victoria, 2017
Específico	Específico	Específico
¿Cómo se relaciona la dimensión técnico-científica y la Satisfacción al Usuario de los Centros de Salud, La Victoria 2017?	La dimensión de Técnico-Científico tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, La Victoria, 2017.	Determinar la dimensión Técnico-Científico se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, La Victoria, 2017.
¿Cómo se relaciona la dimensión Humana y la Satisfacción al Usuario de los Centro de Salud, La Victoria 2017?	La Dimensión Humana tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.	Determinar dimensión humana se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, La Victoria, 2017.
¿Cómo se relaciona la dimensión del Entorno y la Satisfacción al Usuario de los Centro de Salud, La Victoria 2017?	La Dimensión del Entorno tiene relación significativa con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, Victoria, 2017.	Determinar dimensión del Entorno se relaciona significativamente con la Satisfacción al Usuario de los centros de salud, La Victoria, 2017.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD, LA VICTORIA, 2017"

Apellidos y nombres del Investigador: Mendoza Diestra, Lidsay Melany

Apellidos y nombres del experto: *De la Cruz Rojas, Lucila*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Calidad de Atención	Técnico-Clínico	Efectividad	1.-Considera usted, que la atención del médico fue efectiva	Ordinal, Libre (1. Nunca, 2 Algunas veces, 3 Muchas veces 4 Frecuentemente, 5 siempre)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Continuidad	2.-Usted asiste continuamente al Centro de salud para ser atendido		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Integralidad	3.- El centro de salud brinda atención integral		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Humana	Trato Cordial	4.-El personal médico del centro de salud le brinda un trato cordial		<input checked="" type="checkbox"/>	
			5.-El personal administrativo, le brinda un trato cordial durante su atención		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Respeto a la privacidad	6.- El médico mantuvo la privacidad de su enfermedad		<input checked="" type="checkbox"/>	
			7.- El centro de salud cuenta con señalización en caso de sismo		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Del Entorno	Información	8.-Los consultorios médicos tienen información con los diferentes servicios que brinda		<input checked="" type="checkbox"/>	
			9 Los muebles de los consultorios del Centro de salud son cómodos para usted		<input checked="" type="checkbox"/>	
			10 El centro de salud tiene personal de limpieza		<input checked="" type="checkbox"/>	
		orden	11.-El personal del centro de salud atiende según el orden de llegada de los pacientes		<input checked="" type="checkbox"/>	
La Satisfacción al usuario	validez	Atención Correcta	12.-El personal del centro de salud, le atendió de forma correcta		<input checked="" type="checkbox"/>	
			13.-Las indicaciones brindadas por el personal de salud fue correcta		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Eficacia	14.-El personal que labora en el centro de salud es Eficaz		<input checked="" type="checkbox"/>	
			15.-La atención que recibió en el centro de salud cumplió con todas sus expectativas		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Lealtad	Expectativa	16.-Regresaría usted, adquirir los servicios que ofrece este centro de salud		<input checked="" type="checkbox"/>	
			17.- El personal que labora en el centro de salud le da Seguridad		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Seguridad	18.-Se siente seguro con los servicios que brinda el Centro de Salud		<input checked="" type="checkbox"/>	
			19.-el personal médico que labora en la posta esta comprometido		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Compromiso	20.- Considera usted que el personal administrativo es comprometido es su función que realiza.		<input checked="" type="checkbox"/>	

Firma del experto

Lucila De la Cruz Rojas

Fecha 08/11/17

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD, LA VICTORIA, 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Mendoza Diestra, Lidsay Melany

Apellidos y nombres del experto: Dr. COSTA CASTILLO PEDRO

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Calidad de Atención	Técnico-Científica	Efectividad	1.-¿Considera usted, que la atención del médico fue efectiva?	Ordinal, Likert (1. Nunca, 2 Algunas veces, 3 Muchas veces, 4 Frecuentemen te, 5 siempre)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Continuidad	2.-Usted asiste continuamente al Centro de salud para ser atendido?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Integralidad	3.- El centro de salud brinda atención integral?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Humana	Trato Cordial	4.-El personal médico del centro de salud le brindo un trato cordial?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			5.-El personal administrativo, le brindo un trato cordial durante su atención		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Respeto a la privacidad	6. El médico mantuvo la privacidad de su enfermedad ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7.-El centro de salud cuenta con señalización en caso de sismo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Información	8.-Los consultorios médicos tienen información con los diferentes servicios que brinda		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Del Entorno	Comodidad	9 Los muebles de los consultorios del Centro de salud son cómodos para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Limpieza orden	10.El centro de salud tiene personal de limpieza?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			11.-El personal del centro de salud atiende según el orden de llegada de los pacientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La Satisfacción al usuario	validez	Atención Correcta	12.-¿El personal del centro de salud, le atendió de forma correcta?	Ordinal, Likert (1. Nunca, 2 Algunas veces, 3 Muchas veces, 4 Frecuentemen te, 5 siempre)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			13.-¿Las indicaciones brindadas por el personal de salud fue correcta ?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Eficacia	14.-El personal que labora en el centro de salud es Eficaz?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			15.-La atención que recibí en el centro de salud cumplió con todas sus expectativas?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Lealtad	Expectativa	16.-Regresaría usted, adquirir los servicios que ofrece este centro de salud?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			17.- El personal que labora en el centro de salud le da Seguridad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguridad	18.-Se siente seguro con los servicios que brinda el Centro de Salud?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			19.-el personal medico que labora en la posta esta comprometido		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Compromiso	20.- Considera usted que el personal administrativo es comprometido es su función que realiza.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Firma del experto:

Fecha: 8,11,2017


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD, LA VICTORIA, 2017"						
Apellidos y nombres del investigador: <u>Mendoza Riestra, Lindsay Melany</u>						
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Edwin Arce Alvarez</u>						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Calidad de Atención	Técnico-Científica	Efectividad	1.-¿Considera usted, que la atención del médico fue efectiva?	Ordinal, Likert (1. Nunca, 2 Algunas veces, 3 Muchas veces, 4 Frecuentemente, 5 siempre)	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Continuidad	2.-¿Usted asiste continuamente al Centro de salud para ser atendido?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Integralidad	3.- El centro de salud brinda atención integral?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Humana	Trato Cordial	4.-El personal médico del centro de salud le brindo un trato cordial?		<input checked="" type="checkbox"/>	
			5.-El personal administrativo, le brindo un trato cordial durante su atención		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Respeto a la privacidad	6. El médico mantuvo la privacidad de su enfermedad ?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Información	7.-El centro de salud cuenta con señalización en caso de sismo		<input checked="" type="checkbox"/>	
	8.-Los consultorios médicos tienen información con los diferentes servicios que brinda		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Del Entorno	Comodidad	9 Los muebles de los consultorios del Centro de salud son cómodos para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Limpieza	10.El centro de salud tiene personal de limpieza?		<input checked="" type="checkbox"/>	
orden			11.-El personal del centro de salud atiende según el orden de llegada de los pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		
La Satisfacción al usuario	validez	Atención Correcta	12.-¿El personal del centro de salud, le atendio de forma correcta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			13.-¿Las indicaciones brindadas por el personal de salud fue correcta ?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Eficacia	14.-El personal que labora en el centro de salud es Eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Expectativa	15.-La atención que recibio en el centro de salud cumplio con todas sus expectativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
	La salud	Seguridad		16.-Regresaria usted, adquirir los servicios que ofrece este centro de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	
			17.- El personal que labora en el centro de salud le da Seguridad?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	18.-Se siente seguro con los servicios que brinda el Centro de Salud?	<input checked="" type="checkbox"/>		
			19.-el personal medico que labora en la posta esta comprometido	<input checked="" type="checkbox"/>		
			20.- Considera usted que el personal administrativo es comprometido es su función que realiza.	<input checked="" type="checkbox"/>		

Firmado por: <u>Edwin Arce Alvarez</u> Fecha: <u>8/11/2017</u>	
---	--

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD, LA VICTORIA, 2017"


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
MENDOZA DIESTRA, LIDSAY MELANY

ASESORA:
DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
2017



Dra. Lucila Amelia De La Cruz Rojas
Asesora de Tesis

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 % >
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
3	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 % >
5	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 % >
6	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	1 % >

25

↓

⊘

↓

i

🔍

🔍

🔍

Página: 1 de 43

Número de palabras: 9471

Inicio

Turnitin - Google Chr...

Feedback Studio - Go...

turnitin 5 - Microsoft ...

ES

01:45 a.m.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 52 de 65
---	--	---

Yo **DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA**, docente de la facultad de ciencias empresariales y escuela profesional de administración de la Universidad César Vallejo Lima-norte, revisor (a) de la tesis titulada:

“La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017”, dela estudiante **MENDOZA DIESTRA, LIDSAY MELANY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, diciembre del 2017

[Handwritten signature]

Firma

DRA. DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA

DNI: 09034033

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MENDOZA DIESTRA LISAY MELANY

D.N.I. : 45586757

Domicilio : AA.HH. Villa los Reyes R3 N°12 Sector 2 - Ventanilla

Teléfono : Fijo : Móvil : 941 393 693

E-mail : Melany.26.10@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es):

Mendoza Diestra Lisay Melany

Título de la tesis:

"La calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario en el Centro de Salud La Victoria, 2017"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

05.07.18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el
Centro de Salud, La Victoria, 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN



AUTORA:

MENDOZA DIESTRA, LIDSAY MELANY

ASESORA:

DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017